

SECaaS – Servizi di sicurezza singoli

1. Identificazione

Codice	SECAAS
Servizio	SECaaS – Servizi di sicurezza singoli
Versione	1.0
In vigore dal	05/10/2026
Indirizzo	schedeservizio.puntoit.eu/SECAAS

2. Descrizione del servizio

SECaaS raccoglie i servizi di sicurezza gestita acquistabili singolarmente. Ogni servizio comprende la licenza del prodotto e la sua gestione da parte di PuntoIT.

SERVIZIO	COSA COMPRENDE	UNITÀ
Endpoint Protection Advanced / Essentials	antivirus, antiransomware, exploit prevention; Advanced anche web, app e periferiche ed EDR	per utente
Server Protection Advanced / Essentials	come sopra, per server	per server
Email Security	protezione della posta in entrata e in uscita da spam e virus	per casella
Firewall Base / Advanced UTM	firewall gestito; Advanced con servizi di protezione in abbonamento	per firewall
Firewall UTM Software	firewall virtuale in Azure (2 vCPU, 4 GB RAM) con traffico	per firewall
SD-RED	estensione della rete protetta a sedi remote	per apparato

SERVIZIO	COSA COMPRENDE	UNITÀ
Device Encryption	cifratura completa del disco	per dispositivo
Mobile	gestione e protezione di smartphone, tablet e computer	per dispositivo
Phish Threat	campagne simulate di phishing e formazione online	per utente
Managed Detect and Response	rilevamento e risposta alle minacce con SOC attivo in continuo, erogato da un subappaltatore di PuntoIT	per dispositivo
Access Point ADV	access point gestiti da console cloud, guasti compresi	per access point

3. Attività incluse

- Attivazione, configurazione standard e rinnovo delle licenze.
- Gestione degli avvisi delle console di sicurezza, che arrivano a PuntoIT come ticket e sono trattati nell'orario di copertura.
- Gestione delle segnalazioni di malfunzionamento (incident) di ciascun servizio acquistato: protezione endpoint e server, protezione email, firewall e VPN, cifratura e mobile, phishing, access point.
- Access Point ADV: gestione dei guasti per la durata del servizio.
- **Managed Detect and Response:** monitoraggio continuo da parte del SOC, gestione degli incidenti di sicurezza rilevati, risposta entro 30 minuti alle minacce critiche, contenimento e possibile isolamento dalla rete dei sistemi compromessi. PuntoIT fa da intermediario quando il SOC contatta il Cliente e interviene secondo i propri livelli di servizio.

4. Attività non incluse

- Modifiche di configurazione richieste dal Cliente (change): nuove regole firewall, VPN, eccezioni, policy.
- Ripristino delle funzionalità dei sistemi e della rete del Cliente dopo un incidente di sicurezza, anche quando il SOC ha isolato i sistemi.
- Apparati di rete non gestiti da PuntoIT.
- Attività fuori dall'orario di copertura, salvo il monitoraggio del SOC.

5. Presupposti tecnici e obblighi del Cliente

- Agenti installati e attivi; il Cliente non disattiva le protezioni (art. 9.1, lettera e, del Contratto Quadro).
- Le misure riducono i rischi ma non garantiscono l'assenza di intrusioni o perdita di dati (art. 10.2 del Contratto Quadro).

6. Unità di misura, quantità e regole di adeguamento

Secondo la tabella. Le quantità per utente, casella o dispositivo sono adeguate mensilmente all'effettivo utilizzo.

7. Modalità di erogazione

Da remoto, nell'orario di copertura (dal lunedì al venerdì, 08:30–12:30 e 14:00–18:00, festivi esclusi). Il SOC del servizio MDR opera in continuo, tutti i giorni dell'anno.

8. Livelli di servizio

Si applicano i livelli di servizio standard PuntoIT, riportati di seguito. Il servizio MDR non segue i livelli standard: risposta entro 30 minuti alle minacce critiche.

Si applicano ai Clienti con almeno un servizio a canone; i Clienti senza contratto non hanno livelli di servizio. Ogni richiesta aperta come ticket riceve una priorità secondo impatto e urgenza:

	URGENZA ALTA	URGENZA MEDIA	URGENZA BASSA
Impatto alto	Critica	Alta	Media
Impatto medio	Alta	Media	Bassa
Impatto basso	Media	Media	Bassa

PRIORITÀ	PRESA IN CARICO
Critica	entro 4 ore lavorative
Alta	entro 4 ore lavorative
Media	entro 8 ore lavorative
Bassa	nessun tempo garantito

I tempi decorrono dall'apertura del ticket, si contano nell'orario di copertura e riguardano la presa in carico, non la risoluzione (art. 7.1 del Contratto Quadro).

9. Durata minima e vincoli

Rinnovo mensile automatico, disdetta con 30 giorni di preavviso. Gli apparati forniti (firewall, SD-RED, access point) restano di proprietà di PuntoIT e vanno restituiti alla cessazione.

10. Attività non incluse: condizioni economiche

Le attività non incluse sono fatturate a consuntivo alle tariffe del listino vigente, previa approvazione del Cliente ai sensi dell'art. 3.3 del Contratto Quadro.